
Journal of Human Development and Education for specialized Research (JHDESR)
مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية (JHDESR)
http:// jhdesr.siats.co.uk e-ISSN 2462-1730
2020م ،المجلد 6 ، العدد 2 - Vo: 6, No: 2, 2020


EDUCATION QUALITY OF ACTIVE AND CREATIVE IN INSTITUTIONS UNIVERSITY EDUCATION

THE CAUSES AND RESULTS

جودة التعليم الإبداعي الفعّال في مؤسسات التعليم الجامعي أسبابه ونتائجه

Ahmed Briki - أحمد بريكي

ahmadbriki@hotmail.com

Victoria School international of Sharjah UAE

مدرسة فيكتوريا الدولية بالشارقة–دولة الإمارات العربية المتحدة

قسم الدراسات التعليمية التربوية الوزارية

Educational pedagogy Studies Department

Received 18/1/2020 - Accepted 21/1/2020 - Available online 15/4/2020

Abstract:

There is no doubt that the university institutions with different branches and specializations have a great role and a positive impact on the development of the institutions of society and its members, As well as on the development of areas of life and sustainable development through high educational outputs of the overall quality hoped for in its services ,The progress achieved and the achievement of civilizational services and the positive interactive interaction among societies to ensure development and reconstruction ,But the scientific reality confirms that there is a real gap

between the university education institutions, knowledge, experience and training, and the challenges and difficulties faced by graduates in the labor market and the difficulties of finding jobs suitable for their qualifications, Many Several questions were raised about the role and impact of university higher education institutions in solving social and economic problems of individuals to find how to invest this distinguished scientific institution in a successful investment, by using the best scientific, intellectual, material and human resources, by developing concepts and correcting perceptions about the total quality system among members, employees and employees of the university institution. For university institutions. In this article, I try to review the most important negative causes and challenges facing the weak role of some university institutions to play their leading role in society.

ملخص البحث

لا شك أن المؤسسات الجامعية بمختلف فروعها وتخصصاتها ، لها دور كبير وتأثير إيجابي في تطوير مؤسسات المجتمع وأفراده ،وفي تنمية مجالات الحياة والتنمية المستدامة عبر المخرجات التعليمية العالية ذات الجودة الشاملة المأمولة في خدماتها بما تحققه من النهوض والتقدم وتحقيق الخدمات الحضارية والمشاركة التفاعلية الإنسانية الإيجابية بين المجتمعات لضمان التطور والتعمير.

لكن الواقع العلمي يؤكد أن هناك فجوة حقيقية بين ما تقدمه مؤسسات التعليم الجامعية، من معارف وخبرات وتدريبات، وبين ما يوجد من تحديات وصعوبات يواجهها الخريجون في سوق العمل ووصعوبات إيجاد وظائف مناسبة لمؤهلاتهم ،لهذه الاشكاليات طرحت عدة أسئلة عن دور وتأثير مؤسسات التعليم العالي الجامعي في حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية للأفراد،و البحث عن كيفية استثمار هذه المؤسسة العلمية المتميزة استثماراً موفقاً ،عبر استخدام أفضل الامكانيات العلمية والفكرية والمادية والبشرية،وعبر تطوير المفاهيم وتصحيح التصورات وتنفيذ أنظمة الجودة الشاملة بين أعضاء وموظفين وعمال المؤسسة الجامعية ،والعمل على ممارسة أنظمة المعايير والأساليب الناجحة ومواكبة التطورات العلمية والتنافسية العالمية والتصنيف الأكاديمي للمؤسسات الجامعية .

أحاول في هذه المقالة استعراض أهم النقاط الإيجابية التي ينبغي إيجادها وتفعيل ما هو موجود منها لتحقيق مخرجات تجعل المؤسسات الجامعية تتصدر المجتمع بدورها الريادي في المجتمع عبر تحقيق جودة التعليم الإبداعي معتمداً على معايير الجودة العالية في تقويم النظام التعليمي الجامعي ،ومقارنته مع الجامعات المعتمدة ذات التصنيف العالمي والافادة من مجال خبرتها عبرأنظمة الجودة في التعليم والتدريب

، مع السعي إلى نشر ثقافة العمل التطبيقي والاهتمام بالتدريب باستمرار ،وتشجيع الابتكاروالاقتصاد المعرفي لأجل التطوير وتحسين الأداء المهاراي،وعقد الدورات التدريبية ، والندوات المتخصصة وورش العمل ،وتوفير الموارد والنفقات اللازمة لتلبية الاحتياجات وفق رؤى مبادئ الجودة الشاملة المتوقع إنجازها.

كما يتوجب تنفيذ أنظمة التقويم والتقييم ، والتقويم الذاتي والمؤسسي باستمرار، وفق البرامج والخطط الاستراتيجية المعتمدة ومراقبة ما تم الاتفاق عليه وما قدم من مخرجات في الواقع ، مع تفعيل الخطط الإستراتيجية ومواكبتها للجديد ، وجعلها تلبي احتياجات التنمية البشرية ، وتراعي تجديد الهياكل العمرانية عبر تجديد البنى التحتية والخدمية ، لتتلاءم وتواكب متطلبات المؤسسة الجامعيةوفق معايير الجودة الدولية.

لا يمكن إغفال نشر ثقافة الجودة الشاملة ومفاهيمها بين العاملين والموظفين والأكاديمين وهيئة التدريس والطلاب بالجامعة وممارستها كسلوك عملي في المؤسسة ، وتشجيع مبدأ الاستثمار البشري عبر الاهتمام بالطاقات والكفاءات واستثمار تلك المهارات المتواجدة في المؤسسة الجامعية وتوجيهها الوجهة الصحيحة لإنجاز المخرجات المطلوبة والنتائج المرجوة من تلك الطاقات الحيوية لتنفيذ (استراتيجيات الرسالة والأهداف والرؤية وبرامج مؤسسات الجامعة) .

كما نعتقد أن كل من له صلة بالادارة الجامعية مُدعو إلى تفعيل إدارة الاشراف والتقويم الذاتي في المؤسسة الجامعية، واختيار عناصر كفأة ومتميزة ومتنوعة التخصصات، لإنجاز أنظمة الجودة الشاملة ،وإيجاد حلول للتحديات والمشكلات والعقبات وتجاوزها ، مع الاستمرار في عمل دؤوب وجاد للحصول على درجة الاعتماد الأكاديمي للمؤسسة الجامعة عبر مصداقية ونزاهة البرامج المؤهلة لمرحلة التصنيف المحلي والاقليمي والدولي .

وأخيراً إن العمل التشاركي ضمن الفريق الواحد عبر التخلي عن أي اقصاء للكفاءات في مجال منظومة الجودة ، وترشيد وتأهيل العمال الأكفاء باستمار لرفع مستواهم المعرفي والأدائي ، وتشجيعهم للمشاركة في إنجازوتحقيق برامج الجودة في المؤسسة باتقان ومهنية ، وتوفير بيئة مشجعة ومرغبة على التعاون الأخوي والتسامح الأخلاقي بين كل أعضاء المؤسسة الجامعية ، لتمكين كل الباحثين والعمال والاداريين على الابداع والابتكار .

كما لا يمكن أن نتغافل دور الاعلام من قنوات واذاعات محلية واقليمية،والتواصل الاجتماعي وخدمات النت وتسخيرها لخدمة نشر أفكار أنظمة الجودة الشاملة في المؤسسات المدنية الاجتماعية الفاعلة ، عبر حضور الندوات والفعاليات المتنوعة،ذات الصلة ببرامج الجودة والتميز والابداع وفتح مجال التشارك الجماعي بين كل الهيئات التابعة لمؤسسة الجامعة ، وتشجيع حضور وأقامة الورشات العلمية والندوات باستمرار لمواكبة   جديد معايير جودة التعليم الإبداعي الفعّال في مؤسسات التعليم الجامعي .

Keywords: - Inputs and outputs in university education- Quality and requirements of international standards (ISO) - Competitive advantage among universities institutions- Labor market - quality standards.

الكلمات المفتاحية: المدخلات والمخرجات في التعليم الجامعي ـ الجودة ومتطلبات المواصفات العالمية(ISO) – الميزة التنافسية بين المؤسسات الجامعية ـ سوق العمل – معايير الجودة .

المقدمة :

نظراً لظروف الواقع العالمي الجديد ،وضرورة المواكبة للتكنولوجيا وتكنولوجيا التعليم بالتحديد ،والتنافس الدولي في مجال التعليم والتعلم ومخرجاته،بات من الضروري تطوير أساليب التعليم ووسائله ،ومناهجه ومقرراته،وطبيعة الموضوعات التي تفيد وتلامس الواقع المعاصروتلبي حاجات الطلاب التعليمية والمعرفية والواقعية ،في مؤسسات التعليم العالي ،وجعلها أكثر تلاؤماً ومواكبة للتطور، هذا الواقع فرض توجهاً جديداً في ضرورة تغيير خطط واستراتيجيات مؤسسات التعليم ،ومنها التعليم الجامعي الذي أصبح في غير منأى من التوجه نحو التغيير والتطوير والتعديل والإصلاح ،والإبداع والتميز، وفق المعايير الدولية وأنظمة الجودة الشاملة في مجال التعلم والتعلم .

المؤكد أن المؤسسات الجامعية بمختلف فروعها وتخصصاتها ، لها دور كبير وتأثير إيجابي في تقدم مؤسسات المجتمع وأفراده ، وفي تنمية مجالات الحياة والتنمية المستدامة : الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والتعليمية وعلى مخرجاتها وفق الجودة الشاملة المأمولة وعلى المؤسسات والبنى الفوقية والتحتية للمجتمع ، بما يحقق النهوض والتقدم وتحقيق الحضارة والمشاركة التفاعلية الإنسانية المأمولة بين المجتمعات، والاستمرارية على هذا الطريق الضامن للتطور والتعمير والتقدم .

لذلك فإن جميع الفئات من الاداريين والباحثين والمفكرين والمشرفين وأصحاب القرار، في الدول والحكومات ، وأصحاب المؤسسات الخاصة والعامة ،ورجال الاستثماروالأعمال، مدعون لتحقيق وإنجاز جودة نوعية عالية في موسسات التعليم الجامعي ،تماشياً مع المستويات العالمية ،التي تقِّدم تعليم متميز : مثل نشر التفكير الحر والحوار البناء وممارسة النقد الموضوعي والتحليل العلمي ،واكتساب المعرفة الجادة المفيدة وممارستها في الواقع ، والبحث عن مصادر المعرفة المتعددة ،والحصول على الخدمة التي تسهم وتشجع البحث العلمي الإبداعي ، وفق المعايير العالمية والتنافسية الدولية ، التي أصبحت مقياساً فاصلاً بين تطور المؤسسة وتأخر الأخرى ، فإن (معظم دول العالم الآن تسعى إلى تطوير نظمها وإجراءاتها وتحسين مستوى برامجها وتقنياتها في ضوء مقومات ومتطلبات ضمان جوة التعليم ،،، لتحقيق الغرض من تواجدهاوهو تقديم خدمات تعليمية متميزة تحقق للخريجين فرصاً أفضل في سوق العمل)[1] ، ونظراً لوجود فجوة حقيقية بين ما تقدمه مؤسسات التعليم الجامعية من معارف وخبرات وتدريبات، وبين ما يوجد من تحديات وصعوبات تواجها الخريجين في سوق العمل ووصعوبة إيجاد وظائف لتخصصاتهم ، طرحت عدة أسئلة واستفسرات عن الدور المنتظروتأثير المتوقع من مؤسسات التعليم العالي الجامعي في إيجاد حلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية للأفراد والمؤسسات .

ــ أحاول في هذه المقالة استعراض أهم الأسباب السلبية والتحديات التي تواجه ضعف المؤسسات الجامعية ، والمستقبل المشرق المتوقع منها في القيام بدورها الريادي في المجتمع :

-يلحظ أن هناك نقصاً على مستوى التأهيل ،ونفص الكفاءة العلمية،وقلة التدريب أو انعدامه أحياناً ،وعدم تطابق بين ما يبحث عنه الطالب الجامعي وما يتطلع إليه من وظائف ومهن تلبي حاجاته وآماله، وبين ما تعلمه في تلك المؤسسات ،وبين ما يواجهه من تحديات واشكاليات في واقع سوق العمل والتوظيف.

لا شك أن هناك تحديات متعددة ومتنوعة ،لا تقل أهمية عن نقص مستوى الجودة والنوعية في المواد التعليمية ، والمناهج المقررة للطلاب،والمخرجات من تلك العمليات التعليمية، التي لم تكن في مستوى الطموحات والخطط والاستراتيجيات .

هذا الوضع أظهر نقصاً في انخفاض مستوى التواصل والاتصال بين المؤسسات الراعية للتعليم ،وبين مؤسسات المجتمع المستقبلة لهذه الكفاءات التي تجد نقصاً في مجال الخبرات العلمية والبحثية والابداعية والتدريبية التي اكتسبتها.

لذلك يسعى المشرفون والمهتمون وأصحاب الخبرة في تحسين جودة التعليم ونوعيته ،عبر استخدام أفضل الامكانات العلمية والفكرية والمادية والبشرية، بدءاً من تطوير المفاهيم وتصحيح التصورات ،حول نظام الجودة الشاملة بين أعضاء وموظفين وعمال المؤسسات الجامعية ،والعمل على ممارسة أنظمة المعايير والأساليب والوسائل الناجحة ومواكبة التطورات العلمية والتنافسية العالمية ،والتصنيف الأكاديمي للمؤسسات الجامعية .

المبحث الأول: مفهوم الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

1- مفهوم الجودة الشاملة :

- هي القدرة على تحقيق أهداف مرغوبة ومطلوبة عبر استخدام الأساليب والوسائل والطرق الصحيحة ،كما أنها تلبية حاجات الزبون(المستفيد)، وتحقيق رضاه والوفاء بتوقعاته باستمرار.
- هي ممارسة رقابية مستمرة على العوامل الرئيسية التي تؤثر في نوعية التعليم العالي وتكاليفه .
- تأهيل المؤسسة للحصول على شهادة الجودة ، وتحقيق متطلبات المواصفات العالمية (ISO) بعد اسقاط معاييرها وشروطها على المؤسسة التعليمية ، وإعادة صياغتها لتصبح قابلة للتطبيق في التعليم العالي .

هي :(مجموعة من المبادئ والأساليب والمهارات التي تستهدف التحسين المستمر للأداء فيما يخص العمليات والوظائف والمنتجات والخدمات والافراد بالمنظمة ، باستخدام الموارد المالية والبشرية) من خلال الالتزام والانضباط والاستمرارية لمواجهة احتياجات وتوقعات العملاء الحاليين والمستقبليين وتحقيق رضاهم)[2]

وفي تعرف آخر هي (جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيدين ومع قدراتهم وسماتهم المختلفة) [3]

2- مبادئ الجودة الشاملة في التعليم العالي :

مجموعةمن المرتكزات الأساسية لتحقيق أنظمة الجودة في إدارات مؤسسات الجامعية :

1- الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، بين جميع المستويات الإدارية والعلمية بالجامعة لنجاح تنفيذ الجودة الشاملة.

2- تحديد الأهداف الواضحة بالمؤسسة الجامعية .

3- ممارسة مفهوم العمل الجماعي ضمن الفريق الواحد ، ليسمح بتكامل الخبرات بعيداً عن الفردية والنظرة الضيقة للأمور .

4- الالتزام بالموضوعية والمصداقية والشفافية في عرض البيانات والمعلومات المتعلقة بمجالات العمل المختلفة بالجامعة.

5- تصميم البرامج التعليمية والمناهج الدراسية، بما يتلاءم مع احتياجات العصر ومتطلبات سوق العمل .

6- اختيار أنسب الأساليب والوسائل التعليمية في ضوء الواقع الالكتروني .

7- التكامل بين البرامج التعليمية للأقسام المختلفة،عبر سنوات الدراسة(مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا).

8- التركيز على تصحيح الأخطاء والسلبيات، أثناء وقبل وبعد إنجاز العمليات وليس التركيز على مبدأ اللوم والتوبيخ والعتاب وتوجيه التهم للأشخاص دون معرفة أسباب الظاهرة وكيفية علاجها من جذورها.

9- تطبيق مبادئ التعليم والتدريب المستمر لتحقيق أنظمة الجودة الشاملة في المؤسسة مثال : تدريب أعضاء هيئة التدريس والادارة على تقنيات الحاسوب وتشجيعهم على المشاركة في الندوات والمؤتمرات المحلية والعالمية وفتح مجال تبادل الأراء والافكار المبدعة والحوار البناء والنقد الموضوعي لتطوير المؤسسة.

10- إدارك أهمية واحترام الوقت ومواعيده المحددة ، في إنجاز أو تقديم أو تسليم البحوث أو الدراسات أو موعد الاجتماعات الادارية أو مواعيد مناقشة الأطروحات ،والرسائل الجامعية، والعمل على كيفية استثماره كشرط رئيسي لأنظمة الجودة ونجاح الاستراتيجيات والرؤية والأهداف المعلنة من قبل إدارة المؤسسة .

11- إعادة تصحيح المفاهيم والتصورات السلبية تجاه دور الجامعة ومؤسساتها الفاعلة في المجتمع ،ومدى قدرتها في زيادة الانفتاح ،على أفراد المجتمع ومؤسساته بشكل إيجابي .

12- التأكيد على الاتصالات المتعددة الفعّالة، لتسهيل نشر ثقافة مفاهيم الجودة الشاملة بين جميع العملاء بالجامعة.

13- تفعيل الخطط والاستراتيجيات لتنفيذ الأعمال العلمية المتنوعة ضمن نظام متكامل يشمل كل عملية من العمليات التعليمية والإدارية .

وعليه : فإن نظام الجودة يشمل كافة مراحل التعامل بدءاً من مرحلة ما قبل قبول الطالب إلى قبوله إلى انضمامه ،ومروراً بالعمليات التعليمية والتدريبية والتقيمية التي يمر بها، إلى المشاركة في ميدان سوق العمل وإيجاد الوظيفة الطموحة، ومتابعة الخريج في ميدان العمل ، ومدى قبول ورضا إدارات سوق العمل عن كفاءاته وخبراته وحسه المهني ورغبته في التطوير والابتكار.

المبحث الثاني: الأسباب والمبررات لتطبيق أنظمة الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية:

رغم جهود الدول والحكومات ومؤسسات التعليم العالي ،ومواصلتها نحو تغيير، إلأ انها بدأت بتغييرالنظرة النمطية لدور الجامعة ومؤسساتها ،وتعمل على رفع مستوى إعادة الثقة والاعتراف بدورها المؤسسي في خدمة وتنمية المجتمع وتطويره ، و مدى قدرتها العلمية على المواءمة للتقدم العلمي والتكنولوجي المحلي والعالمي ، مما أحدث ضغطاً على المؤسسات الجامعية ودورها الريادي في تمكين الطالب من اكتساب معرفة وطرق بحث منهجية وإنجاز الإنتاج العلمي لتحقيق التنمية المستدامة ومجتمع اقتصاد المعرفة المأمول،والإلتحاق بالتطورات الحديثة في التقنيات التعليمية ،مما يجعل أنظمة الجودة أمراَ محتماً يستبعد ممارسة العمليات التعليمية بالأساليب التقليدية التي كانت تفتقد لعناصر الجودة ومعايير النوعية وفق المقاييس الدولية.

لذلك فمن الأسباب المباشرة في أغلب مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي التي وقفت حاجزاً في تطبيق أنظمة الجودة الشاملة مايلي :

1- عدم تفعيل الخطط والاستراتيجيات التعليمية في المؤسسات الجامعية .

2- غياب الوعي ونقص الادراك العلمي لدى المشرفين والمهتمين ،وأصحاب الكفاءات بأهمية دور المؤسسات في إنتاج اقتصاد المعرفة ،والابداع والابتكارلآليات التطوير وتقدم المجتمع عبر التنمية المستدامة .

3- تدني مستوى المدخلات والمخرجات للعملية التعليمية في مؤسسة التعليم الجامعي.

4- تدني مستوى كفاءة الطلاب العلمية الأكاديمية، من خلال ضعف قدرتهم في تحقيق مكانة في سوق العمل وإيجاد فرص في التنافس الوظيفي .

5- صعوبة مواجهة مجموعة التحديات والاشكاليات التي تواجه خريجي المؤسسة الجامعية بمختلف التخصصات.

6- نقص التدريب في اكتساب الخبرة الميدانية في مجالات التخصص في الواقع العملي .

لذلك صار من الضرورة البحث بجد في إصلاح وتصحيح مسار الخطط الاستراتيجية في مؤسسات التعليم الجامعي وضرورة مواكبتها للتطورالتعليم الجامعي في العالم ، والعمل على تقديم منتوج تعليمي جامعي عالمي تنافسي ذو جودة وفق المعايير الدولية ،يسهم في إنجاز تنمية مستدامة متعددة الجوانب الحضارية والخدمية ، ومن ثمة تجد هذه المؤسسة المكانة التي تهدف إليها من حيث المرتبة المتميزة ضمن التصنيف والاعتماد الأكاديمي العالمي.

وهناك أسباب أخرى يمليها الواقع الجديد في التنمية والتعاون الدولي والتواصل الإقليمي والتبادل التجاري والمعرفي مايلي [4]:

7- التنافس الشديد الذي طرأ على المؤسسات المنتجة ومنها المؤسسات التعليمية الجامعية بسبب ضعف النوعية في تقديم الخدمات ونقص جودتها .

8- نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات التعليمية العامة والخاصة والجامعية في معظم دول العالم ، بينما بقيت بعض الدول الأخرى تراوح مكانها ،دون مخرجات تعليمية ،تتلاءم وحاجات المجتمع المتعددة ومطالب سوق العمل ومعايير الجودة .

9- تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية والعلمية والمعرفية، صارت سمة من سمات العصر الحديث ،وضرورة من ضرورات التطور والتميز والابداع والبحث العلمي الجاد والاعتماد الأكاديمي والتصنيف الدولي .

هناك ضرورات تجعل تطبيق أنظمة الجودة في مؤسسات التعليم العالي أمراً واجباً لا اختياراً كما هو مبين في الآتي:

1- الزيادة المتنامية في الاهتمام بالإلتحاق بمؤسسات التعليم الجامعي العالي، في مختلف دول العالم ومنها الدول السائرة في طريق النمو(إن الاتجاه العالمي اليوم لرسالة الجامعات يتمحور حول الخروج من نطاق التركيز على حفظ المعرفة ونشرها عن طريق التدريس والبحوث الاكاديمية إلى مجال أرحب يتيح للبحث العلمي الجامعي المشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتطوير الصناعي) [5]

2- أغلب إدارات المؤسسات التعليمية (الثانوية والجامعية) وضعت لنفسها أهدافاً وبرامج ورسالة ورؤية وتحديد النظرة المستقبلية ووقت بداية ونهاية إنجازها (مدة الإنجاز) وخطط إستراتيجية معتمدة، في هذه المؤسسات وتشجيع الاستثماروالتنمية البشرية على إنتاج الإبداع الفكري ، وتحقيق الموارد المالية المطلوبة في ممارسة جودة بمواصفات عالية وعالمية .

1- تغيير النظرة المستقبلية لسير هذه المؤسسات والتحرر من الارتباط المالي (التمويل والنفقات) من الدول أوالحكومات أو الهيئات الراعية، والتخلص من كافة الضغوط المالية وتعويضها عبر الاستثمارفي مجال البحوث العلمية وإيجاد شركاء ورجال أعمال في التعاون على تزويد هذه المؤسسات باقتصاد معرفي يلبي الحاجيات في التطوير والتنمية و اقتناء المؤسسات الاجتماعية لهذه المواد المعرفية والعلمية والتكنولوجية والتقنية ، وهذا التوجه منظر من مؤسسات الجامعة لاستحداث مصادر أخرى بديلة ، بدلاً في انتظار التمويل وإيجاد النفقات .

2- الشعور بالاحباط لدى بعض المسؤولين عن مصير مؤسسات التعليم العالي في المستقبل من خلال ضعف مخرجاتها وتدني المستويات التعليمية فيها التي لا تتلاءم وحاجات المجتمع .

3- البحث عن مصادر بديلة تركز على نوعية نظام الجودة في البيئة الجامعية (معرفة ومنهجية وبحثاً وإبداعاً وتميزاً) مع تقديم الخدمات التعليمية العليا وفق المعايير العالمية .

5 – هناك إجماع على أن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة عالية الكفاءة والتدريب والإعداد ، وهذه الفئة المنتجة المطلوبة لا تتأتى إلاّ من خلال إعداد برامج عالية المستوى ،جيدة النوعية في تقديم المعرفة والتدريب والتأهيل ، ومواكبة للتطورات ،قادرة على التنظيم والترتيب والابداع وفق برامج أنظمة الجودة الشاملة العالمية .

6-تحسين وتقديم خدمات عالية الجودة للعملاءوالزبائن والمراجعين والمستفسرين ووسائل الإعلام والفضوليين لتمكينهم من معرفة الفروق بين الخدمة المقدمة والمنتوج الجامعي وتميزه عن منتوج جامعي آخر، وعلى الزبون أن يختار الأفضل والأحسن.

7-مدى التنافس بين المؤسسات الجامعية وقدرتها على استقطاب الطلاب ،وتشجيعهم للإنضمام إلى مؤسساتها المتميزة عبر خدماتها المعرفية والعلمية والتدريبية ،ومواكبتها لتطلعات الطلاب والمتعلمين وآمالهم .

8-ارتباط كثير من الدول باتفاقيات "التجارة الدولية أو الإقليمية أو البينية"، ومنظمات التعليم العالي الدولية ، مما زاد الحرص على تغيير توجهات المؤسسة الجامعية،وارتباطها بالواقع الاقتصادي والخدمي المطلوب محلياً ودولياً.

9-آثار الواقع الاجتماعي والاقتصادي والخدمي الأقل من المستوى المطلوب ، وانعكاسه على حياة المواطنين بكل فئاتهم ،بسبب ضعف المنتوج المعرفي والمخرجات التعليمية المأمولة من المؤسسات الجامعية الغائبة عن حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية ،وفي إيجاد فرص العمل للخريجين الجامعيين.

10- متابعة منظمات دولية للتعليم المحلي والوطني عبر منظمة اليونيسكو ، ومراقبة مدى احترام تلك المؤسسات للتوصيات والعقود التي تمت في المؤتمرات العالمية المنعقدة وتنفيذها بشأن ترقية وتطوير جودة التعليم العالي والالتزام بالمعايير الدولية .

11-ضرورة التغيير في المجتمع الجامعي الأكاديمي، ومواكبته للجديد من التطورات التي تشهدها مؤسسات التعليم العالي في العالم (أكاديمياً وعلمياً ومنهجياً وإبداعياً) لتسهم في ممارسة تعليم نوعي وفق نظام الجودة الشاملة .

12-الحاجة إلى أنظمة جديدة يشارك فيه جميع هيئات مؤسسة التعليم الجامعي من هيئات التدريس – الإدارة أولياء الأمور – المؤسسات المدنية ذات الصلة – الطلاب – العمال والموظفون – رجال الأمن – أصحاب المهن،والشركاء،العمل بروح الفريق،وتبني الخطط والاستراتيجيات ذات المستوى العالي والاشراف على تنفيذها.

لذلك جعل الكثير من المؤسسات الجامعية البحثية ،تبادر لحراك أكاديمي تبحث فيه عن النوعية العالية، في كل ما له صلة بالمؤسسة الجامعية ، بدءاً من الأبحاث الواقعية التي تحوَّل إلى استثمار،والإقرار بالمواد التعليمية المطلوبة للطلاب اكتسابها ومعرفتها وتعلمها في واقعهم المتجدد الآني والمستقبلي ، وتشجيع ميدان الإبداع بين الطلاب . للخروج من (الهوة بالبحث عن مجموعة الإجراءات التي تربط البحث العلمي والباحثين المبدعين مع القطاع الخاص وصناع القرار ،

وإيجاد علاقات تواصل بين مؤسسات البحث والمؤسسات الانتاجية من خلال التسويق الذي أساسه تحقيق الفائدة والتنافسية ، لا الترويج والانبهار)[6]

لذلك بات من الضروري البحث عن التحديات والمشكلات والعقبات في مؤسسات البحث الجامعي ، ومعرفة الوضع الذي ينبغي أن يغير ويعدل ويصوب نحو الأحسن والأفضل ، لأن البقاء خارج منظومة التطور والتقدم والبحث العلمي والتكنولوجي والمعرفي ،له آثار سلبية على كافة المجتمع ، وينعكس على التنمية الاجتماعية والاقتصادية وعلى الاستقرار والسلم المجتمعي ، في الوقت الذي تستنزف فيه أموال ونفقات لهذه المؤسسات الجامعية، لكن في غير الوجهة الصحيحة ،ودون ترشيد اقتصادي وعلمي لما يراد لهذه النفقات.

المبحث الثالث: معالم تطوير المؤسسة الأكاديمية الجامعية عبر أنظمة الجودة الشاملة :

إنَّ الرغبة الجادة الصادقة في تحقيق معالم تطوير المؤسسة الجامعية ، وإنجاز أنظمة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية ، أمر مطلوب ومأمول فيه من جميع المسؤولين والقائمين بالمؤسسات الجامعية ،باعتباره طموح راقي وحضاري وعالمي ، لأنه يحقق الوصول إلى التميز في العملية التعليمية الجامعية .

فالمجتمع الحديث والمعاصر يعد مجتمعاً معرفياً لأن المؤسسات التعليمية الجامعية العليا فيه تنتج معرفة وتدريباً وابداعاً وبحوثاً علمية ذات جودة في علم الاقتصاد المعرفي ، ومناهج عالية المستوى ، تسهم في تنمية وتطوير المجتمع ،وتسعى أن تتبادل الخبرات والمعارف مع الآخرين ،لتعزيزتلك الامكانات المعرفية والعلمية والتكنولوجية ،والعمل على استثمارها بشكل صحيح ، لذلك (عادة ما تضم المراكز الجامعية مراكز للبحث العلمي والتنمية التقنية ، وتدريب وتنمية أعضاء الهيئات التدريسية ،

،،،، ومراكز للنشر الجامعي ، وتقنيات المعلومات والدراسات المستقبلية ،فضلاً عن مراكز تطوير النظم التعليمية وتقنيات التعليم) [7]

فالتحدي الأول الموجه للمجتمعات النامية ،هو قدرتها في تصليح تعليمها الثانوي والجامعي ،وجعله مواكباً للواقع المعاصر،والقدرة على اكتشاف أساليب ووسائل تعليمية جديدة ومواكبة للتطورات في مجال التعليم العالي في العالم ، تتناسب مع الجيل الجديد وحاجاته وتطلعاته ،والقدرة على استثمارالمخرجات المعرفية والتكنولوجية ،وجعلها في خدمة وترقية المنتوج التعليمي والاجتماعي ،وتوسيع نطاق التعليم والتدريب،ونشر المعرفة بين جميع أفراد المجتمع وفق المعاييرالدولية.

ونحسب أن معالم تطوير المؤسسة الأكاديمية الجامعية ،لتحقيق أنظمة الجودة الشاملة يمر أولاً بتوفير شروط الكفاءة العلمية والادارية القادرة على الميزة التنافسية المأمولة و إنجازالتصنيف الأكاديمي للمؤسسة وفق المعايير، وتطبيق مبدأ التقويم الذاتي للمؤسسة باستمرار، الذي بدوره يبدأ من توفير الخطة الاستراتيجية عبر وجود رسالة المؤسسة ونصها المرن ،وتحديث معطياتها كلما دعت الضرورة في المؤسسة ،وكلما أنجزت مشاريعها ورؤيتها المستقبلية ، وإنجاز الأهداف الاستراتيجية بجودة ، ومراجعة هيكلها التنظيمي للادارة ،ومعايير اختيار القيادة الأكاديمية ، ومعايير اختيار أعضاء هيئة التدريس والمجلس العلمي للكلية أو الجامعة، ومراجعة تقييم البرامج والمواد التعليمية باستمرار، وكيفية تقييم الطلبة وتطورهم المعرفي ،واخضاعهم لآليات علمية موضوعية ذات مصداقية، ومتابعة مدى تقدمهم وفق المعايير القياسية في الأداء الذي تم إنجازه ، مثل تقييم معايير الرسائل والأطروحات الجامعية المنجزة من قبل الخريجين، ومدى تحويلها إلى مشاريع استثمارية نافعة واقعية ، ومراجعة المؤهلات العلمية والشهادات الممنوحة ،من إدارة الجامعة ومدى استيفائها للشروط والمعايير الدولية ، والعمل على إنجاز جميع

التوصيات ومتابعتها لتحسين النقائص وتطوير المنجز،(إلاّ أن كفاءة أجراء التقييم الذاتي وفاعليته ونتائجه تعتمد على سعة أفق القائمين به ومهاراتهم وحرص المنفذين ومدى انفاعهم وحماسهم لتحقيق تميز الجامعة ،،، من خلال تحسين مخرجاتها)[8]

ويمكن تلخيصها عبر هذه النقاط :

1- وجود الرسالة والأهداف الاستراتيجية .

2- الهيكل التنظيمي الاداري(وجود قيادة(فردية وجماعية) مؤهلة تقوم بتنظم المؤسسة الجامعية الأكاديمية).

3- وجود أعضاء مؤهلين وذوي كفاءات عالية من الأساتذة في هيئة التعليم الجامعي والاداري.

4- إدارة المؤسسة تقوم بتوفير برامج وخطط تعليمية عالية الجودة وفق المعاييرالأكاديمية الوطنية والدولية.

5- تخصيص إدارة كفأة عالية المستوى،مهمتها الاشراف على تطبيق الاستراتيجيات وبرامج الجودة .

6- العناية بالأبحاث العلمية والمعرفية والبحثيةوفق الشروط والمعايير المحكمة دولياً.

7- تمكين إدارة الاشراف على منح الشهادات العلمية والمؤهلات الأكاديمية وفق معايير الجودة عبر استيفاء المقررات والبرامج والبحوث الميدانية والمخرجات البحثية والكفاءة الذاتية.

8- تفعيل إدارة التطوير في المؤسسة لجميع الموظفين والأكاديمين والاداريين ، بقصد تحسين النوعية والجودة لفريق العمل باستمرار،عبر الورشات والدورات العلمية البحثية والندوات واستقدام خبراء لهذا الغرض.

9- وضع سياسة الجودة ،عبر توجيه الدراسات الجامعية ،والبحوث الجادة لمتطلبات الواقع المحلي والدولي .

10- مشاركة في وضع وثيقة العمل والدليل الجامعي ،لكل من المهتمين والفاعلين ،وأعضاء الهيئة الادارية والتعليمية ،وأصحاب الوظائف ،ذات الصلة بالمؤسسة الجامعية للعمليات التي يراد تحسينها وتطويرها وتعديلها.

11- توفير مؤشرات طريقة العمل التعليمي والاداري والوظيفي والخدمي والتي تحدد من قبل هيئة الموارد البشرية وتعمم على الجميع مع الالتزام بتنفيذها ،وتوفير اللوائح والأدلة الموضحة لسيرعمليات الاصلاح بكل وظيفة.

12- توفير التجهيزات المناسبة بالبناءات والهياكل والمخابروغرف الدراسة بالأدوات التقنية والتكنولوجية الحديثة ومواكبة كل جديد يساند ويعززالعملية التعليمية .

13- وضع المعايير العلمية، التي تشجع على إيجاد جودة الاعتماد والتنصنيف الأكاديمي وفق المعطيات الدولية.

14- وضع لوائح توضح كيفية مجال التعاون العلمي والعملي بين الموظفين، مهما كانت درجاتهم الادارية أو التعليمية ،لتكوين بيئة عملية مناسبة للإبداع والتميز وتحقيق الجودة الشاملة.

15- التوعية ونشر مفهوم الجودة الشاملة، عبر نشر وتوزيع النشرات والدوريات والمطويات ، وورش عن مفاهيم الجودة والتميزوكيفية إنجازها، والمشاركة في الندوات والمؤترات الداخلية والخارجية للاطلاع على ما وصلت آليات جودة المؤسسة الجامعية في التعليم والادارة.

16- تقييم وتشخيص سيرورة العمل في المؤسسة الجامعية،بدءاً من الأهداف والرسالة والرؤيةوآليات العمل.

17- دعم وتعزيز الإيجابيات منها ،وتفادي السلبيات فيها،والعمل على تحسينها، وتعديل ما لم يتماش مع الواقع.

18- مراقبة إدارة الموارد البشرية للبرامج والخطط ،عبر تقييم جودة البرامج التعليمية التي تقدمها المؤسسة من طرف أعضاء هيئة التعليم والادارةوالخدمات مرة واحدة في السنة لتفادي الأخطاء والسلبيات للسنة الموالية.

19- تعمل إدارة الموارد البشرية على تنمية قدرات فريق العمل والاهتمام بمواهبه عبر التدريب المستمر وتطوير المؤهلات العلمية والعملية والمعرفية والتقنية والتكنولوجية.

20- تقييم فعالية المناهج عبر معطيات البيانات ،أو المشاركة في أجوبة الاستبانات الخاصة بالخريجين لاستطلاع آرائهم حول ما تعلموه ،وما واجهوه لتحسين المواد التعليمية ،والمناهج المقررة ،وفق المعايير واحتياجات سوق العمل، ومدى

قدرتهم في إيجاد مناصب شغل مناسبة ،وفتح مجال المقترحات والملاحظات والافادة منها لدفعات الخريجين القادمة والاستجابة أكثر لاحتياجات مؤسسات المجتمع .

21- دعم مشاركة الشركات ومؤسسات العمل التي يتوجه لها الخريج ، لاستطلاع آراء المسؤولين والمتابعين والمشرفين حول امكانيات الطالب الخريج العلمية والمعرفية والتقنية والمهارية والتدريبية التي تلقاها من المؤسسة الجامعية، ومدى فعالية الخريج على التواصل الاجتماعي مع فريق العمل المؤسسي، ومدى استجابته الإيجابية في تطوير العمل للشركة ومؤسسة العمل، وتنفيذ الخطط والاستراتيجيات باتقان وجودة .

المبحث الرابع: أساليب تقويم الجودة وفق المعايير الدولية في مؤسسات التعليم العالي:

هناك علاقة متداخلة بين أساليب تقويم إدارة الجودة الشاملة وفق المعايير الدولية وبين ما تطمح له مؤسسات التعليم العالي والمؤسسات التابعة لها ،ومدى إلتزام هذه المؤسسات بشروط أنظمة الجودة الشاملة ونظام الأيزو (9000ISO) الذي هو منظمة عالمية اكتسب شهرة دولية في مجال التقويم العلمي للجودة، واستصدار شهادات المطابقة للمؤسسات المختلفة الصناعية والتعليمية والخدمية وغيرها، فهي تسعى في تحسين المستويات الادارية والكفاءة التعليمية ،والانتاجية والخدمية العالية ،سواء في مجال التخطيط أو التسويق أوالتدريب أوتطبيق متطلبات نظام الجودة، لذلك فإن نظام الأيزو(9000ISO) يوفرللمؤسسات مجموعة من التعليمات التي تؤكد مدى إنجازها بطريقة علمية وعملية صحيحة لتكون المخرجات ناجحةوفق بيانات واضحة ،إن(التوافق مع الاحتياجات المجتمعية القائمة والمحتملة مستقبلاً،وتتوزع مسؤوليات القيادات الجامعية عن أداء مهمة التخطيط الأكاديمي بين المستويات القيادية المختلفة على نحو يتناسب مع واجبات

واختصصات والتخصص العلمي لكل مستوى) [9] ،لذا تختلف أي مؤسسة جامعية عن أخرى في مدى تقويم الجودة لديها إنطلاقاً من استراتيجياتها في: الرؤية والرسالة والأهداف التي وضعتها والزمن الذي تنجز فيه والتي أعلنتها لزبائنا والمستفيدين من خدماتها، أو عبر التعريف بمؤسستها للعملاء عبر الإشهار والتعريف للزبائن الجدد ،بما تقدمه من خدمات معرفية متميزة أو منتوج معرفي عالي الجودة أو علمي أو تكنولوجي متميز متكامل ، يمكن الحصول بعد هذا الانجاز على الاعتماد الرسمي وفق شهادات مطابقة للمعايير الدولية وعبر مؤسسات الأيزو (9000ISO) وموافقة هيئات رسمية معتمدة دولياً .

إن إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ،لا تختلف كثيراً عن المبادئ الأساسية للجودة في القطاع الصناعي،فهي تركز على : المدخلات، تنفيذ العملية التعليمية بمهنية عالية وفق الشروط ، الحصول على المخرجات.

ويمكن تناول هذه المفاهيم كما يلي:

1- **المدخلات في العملية التعليمية الجامعية تحديداً**: تعتبرالأساس في تحسين جودة التعليم ،حيث أن توفر المناهج والمقررات ومصادر المعرفة المختلفة ، وتواجد الأساتذة الأكفاء والاداريين والموظفين أصحاب الخبرة والقرار، مع توفر مجموعة هياكل عمرانية من قاعات دراسية متكاملة وجهزة ،وتوفرالتقنيات وتكنولوجياالتعليم، والمخابر المجهزة بالأجهزة الالكترونية ،والتواصل مع شبكة الأنترنت ذات الجودة العالية ، مع تواجد مجموعة من الطلاب الذين يملكون الدافعية والرغبة العالية في الدراسة ، هذه المعطيات والمدخلات تسهم وتقوم بدور بارز في تحقيق الجودة العالية في مؤسسات التعليم العالي.

2- **العملية التعليمية**: إن تحسين جودة المدخلات تعادل في مضمونها تحسين جودة العملية التعليمية عبر جودة التعليم Learning وجودة التدريب Teaching ، اللذان يعتبران من الفعاليات المعقدة ،وأساساً لكل المنظومة التعليمية العامة والجامعية .[10]

3 -**المخرجات**: ونعني بها نتائج جودة مخرجات التعليم ،عبر المعطيات والبيانات الاحصائية للنتائج الدراسية والعلمية والأكاديمية، والخدمية، وفق المعايير الدولية لمخرجات التعليم في هذه المؤسسات ، وتجاوز المفاهيم التقليدية للمخرجات إلى الأسلوب التقني الرقمي ضمن معايير التعليم ذو الجودة المواكب للتطور المعرفي.

المقصود بالتعليم النوعي الجديد الذي يهتم بالمدخلات والمخرجات التي تعود إلى العلاقة النسبية ما بين الحالة الأولية أي(الحالة المعرفية لدى الطالب عند دخوله في البرنامج التعليمي والأكاديمي) والحالة النهائية أي (حالة التخرج وإكمال دراسته واكتسابه لشتى المعارف ،وتوجهه إلى البحث عن الوظيفة في سوق العمل ،والمساهمة في إيجاد حلول واقعية عبر المشاركة الإيجابية بالأراء ،والمقترحات الابداعية،لتطوير قطاع الوظائف العملية والإدارية والمساهمة في اتخاذ القرار الجماعي التشاركي في تسيير مؤسسة العمل وتميزها.

هناك آليات متعددة من الأساليب العلمية والعملية،وفق شروط المعايير الدولية ، توجه العملية التعليمية لتطبيق أنظمة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي منها :

1- تغييروإصلاح وتعديل المناهج والبرامج التربوية باستمرار ، من خلال انتقاء المقررات المتجددة تهدف لتحقيق المهارات العقلية والابداعية والذهنية للطلاب، وتغيير نمطية التعليم وعدم الاهتمام بكمية المعلومات أو الحشو والابتعاد عن التعليم التلقيني ، وتلبية حاجات الطلاب المعرفية والعملية مع ضرورة إشراكهم في التعليم والتعلم.

2- تحسين العرض التربوي عبر مبدأ تكافؤ الفرص وتحسين الظروف التعليمية، والاهتمام بالبنية التحتية للمؤسسات التعليمية وإمدادها بكلّ الوسائل اللازمة لها لتحقيق الهدف الأسمى من التعليم.[11]

3- ترسيخ السياسة اللامركزية، التي تهدف إلى توزيع المهام في التعليم الجامعي ،مع ضرورة تأدية كلّ قسم للأهداف والمهام الخاصة.[12]

4- التمويل الكافي لكافة المشاريع التعليمية مع ضرورة ترشيد النفقات والاقتصاد فيها.

5- الاستفادة من الخبرات الأجنبية ،في مجال الجودة في التعليم ،عبرإيجاد ورشات العمل والمؤتمرات والندوات المستمرة.

هناك مؤشرات ومعاييرعلمية تجعل المؤسسات التعليمية الجامعية وفق أنظمة الجودة والمعايير بناءًعلى الخدمات المتنوعة التي تقدمها هذه المؤسسات :

1. تشكيل لجان أكاديمية وادارية أكثر كفاءة لتطبيق نظام الجودة وفق المعايير الدولية.
2. تحديد أهداف الجودة المرجوة في مؤسسات التعليم الجامعي .
3. تحديد رسالة ورؤية وأهداف كل قسم أوكلية أو معهد، ضمن المؤسسة الجامعية .
4. إعداد وتحضير برنامج عمل (كتاب دليل) توضح من خلاله سياسة أنظمة الجودة في المؤسسة.
5. تعيين أفراد ذوي كفاءات وتميز، يقدمون التقارير للإدارة الوصية بمدى تحقيق برنامج أنظمة الجودة .

-نماذج 1: لتجارب تطبيق معايير أنظمة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية:

نموذج جامعة بريطانية (سالز)[13]تقوم بتقييم أجهزتها العاملة عبر :

1- التزام الإدارات بثقافة نظام الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية.

2- تنفيذ نظام الجودة أثناء فترة التسجيل الجامعي عبر القبول أو الرفض أوالاختياروفق المعايير.

3- مراقبة تقدم الطالب وفق قاعدة بيانات مستمرة وجلسات مساندة له.

4- تطوير المناهج والاستراتيجيات التعليمية بعد كل سنة مع مشاركة هيئة التعليمية (طلاب وأساتذة).

5- منهجية تطويرية مستمرة للأساليب والوسائل والبرامج ونظام التدريب .

6- تحديد الانجازات المتدنية والضعيفة، والعمل على تصحيحها والتعامل مع تحدياتها.

7- استمرارية الإجراءات والفحوصات الداخلية للجودة للمؤسسات الجامعية.

8- تطويروتدريب الهيئة الادارية والتعليمية والوظيفية باستمرار ومواكبة برامج معايير الجودة .

9- المراقبة والتقويم المستمر لكل الخدمات الجامعية (معرفية أو مادية أو معنوية)

– **نماذج 2** : جامعة ستنانفورد أمريكا،اتبعت اجراءات من المعايير لتقويم جودة التعليم لديها كالآتي[14]:

1- الالتزام بالمنهج العلمي والارتباط بالواقع العملي.

2- التناسب مع قدرة استيعاب الطالب في هذه المرحلة.

3- الالمام بالمعارف الأساسية.

4- إعداد الطالب لعصر العولمة.

5- درجة المستوى العلمي والموثوقية.

6- أعضاء هيئة التعليم والمستوى العلمي والخلفية المعرفية لديهم.

7- ادراك حاجات الطلاب وطموحاتهم.

8- تقبل التغذية الراجعة(FEED BACK).

9- تنمية الحس الوطني والوازع الأخلاقي .

10- تنمية المهارات الفكرية التنافسية والاتجاه التحليلي.

11- عدم التركيز على التلقين .

12- التركيزعلى القدرة التحليلية والتفكير الانتقادي.

13- التوجه نحو سوق العمل.

14- تلقي الشكاوي والتعامل معها بانصاف وحيادية.

15- التدريب المستمر للكادر الإداري ومواكبته لجديد نظام الجودة في الادارة عبر توفير كفاءة وفعالية النظام الاداري.

نتائج البحث وتوصياته :

من خلال ماتقدم يمكن استخلاص أهم النتائج لتحقيق أنظمة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي وفق المعايير الدولية مالآتي :

1 -العمل التشاركي بين جميع الشركاء الفعليين وأعضاء هيئة الادارة والتعليم والتوظيف في صنع القرار بالمؤسسات التعليمية الجامعية.

2-العناية والاهتمام بالعلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة الادارة ،وأعضاء هيئة التعليم عبرعقد ندوات توعية لأعضاء الهيئتين باستمرار، للمساهمة في تقريب وجهات النظروالسيرالحسن لتوجهات مؤسسة الجامعة .

3 -تحديد مهام ومسؤوليات،وصلاحيات اعضاء المؤسسة (مدير الجامعة ورؤساء الكليات أو الأقسام واللجان العلمية) بشكل متوازن ومرن، دون تداخل الصلاحيات ،وإقرار مبدأ المحاسبة على ما تم إنجازه أو التقصير فيه ،بعد إنهاء السنة الأكاديمية في المنصب النوعي.

4 -ممارسة ثقافة التداول على المسؤولية دون احتكارها لأطراف معينة، بين أعضاء مجالس الجامعة الاكاديمية والادارية ،لفترة غير قابلة للتجديد ،لأجل إعطاء فرص للجميع ،للمساهمة والمشاركة الإيجابية وتنويع الأفكار الابداعية لسيرورة العمل المؤسسي.

5-تعديل النصوص ومراجعتها وفق المصلحة العامة للمتعلم الطالب والأستاذ الباحث والاداري والموظف .

6- إتاحة الفرص للطالب الجامعي بالمشاركة الفعلية في مختلف المجالس ذات الصلة بتسيير الجامعةوخاصة ما له صلة بالمشكلات التعليمية والادارية والخدمية ،التي تعتبر تحدياً للطالب في المؤسسة الجامعية .

7 -تنويع مصادر التمويل عبر استحدات مصادر بديلة مثل تشجيع الاقتصاد المعرفي في مؤسسات الجامعة، والتعامل به كمنتوجات قابلة للبيع ، وترشيد النفقات في إدارة المؤسسة الجامعية .

8 - وضع إدارة خاصة بقاعدة البيانات حديثة ودقيقة ومستمرة في عدة مجالات منها : الادارية والخدمية والتعليمية والأنشطة الرياضية ،وكل قطاعات العمل المختلفة في المؤسسة الجامعية .

9 -استقطاب الكفاءات البحثية الوطنية والكفاءات المقيمة في الخارج ،وتوفير البيئة العلمية والبحثية والاجتماعية والمادية لهذه الفئة ، وإشراكهم عبر الاشراف الأكاديمي على الرسائل العلمية والأنشطة الأكاديمية ،

عبر الندوات والمحاضرات والملتقيات ،والورشات العلمية ،والإفادة من خبراتها ومقترحاتها لتفعيل إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية .

إن تحقيق أنظمة جودة التعليم العالي هي مسؤولية جميع الشركاء : الأكاديمين والاداريين والموظفين والاجتماعيين ومؤسسات المجتمع المدني ،والجميع يشارك حسب موقعه ، ونجاح أنظمة الجودة المتميزة ، يبدأ أولاً من توفر ادارة قيادية جادة كفأة في توجيه إدارة المؤسسة ، قيادة تعرف ماذا يجب عليها إنجازه وعمله في الوقت المطلوب وبالكيفية المطلوبة ،ومعرفة كيفية إدارة مسؤولياتها ، وعلاقتها الإيجابية وقدرتها في دفع الآخرين للإنجاز والابداع ،وتشجيعهم للمشاركة الفعالة ضمن فريق العمل الواحد ،لتحقيق خدمات ومخرجات تعليمية متنوعة ذات جودة عالية .

ولا يمكن إنجاز أنظمة الجودة في المؤسسات التعليمية الجامعية إلاّ وفق هذه المعايير الآتية :

1. اعتماد معايير الجودة في تقويم النظام التعليمي الجامعي ،ومقارنته مع الجامعات المعتمدة ذات الصنيف العالمي ومجال خبرتها وعبرأنظمة الجودة في التعليم والتدريب .
2. نشر ثقافة العمل التطبيقي والاهتمام بالتدريب ،وتشجيع الابتكار المعرفي لأجل التطوير وتحسين الأداء المهاراي،وعقد الدورات التدريبية والندوات المتخصصة وورش العمل .

3-توفير الموارد والنفقات اللازمة لتلبية الاحتياجات وفق رؤية مبادئ الجودة الشاملة المتوقع إنجازها

الهوامش :

1- شحادة، نعمان .(2006) .التقويم وضمان الجودة في التعليم الجامعي.العين .الإمارات العربية المتحدة :إدارة المطبوعات جامعة الإمارات العربية المتحدة. ط1 .ص 288

2- عساف ،محمود عبد المجيد.(2017) .التميز في التعليم العالي .غزة .فلسطين : مكتبة سمير منصور للطباعة والنشر. ط1.ص 24

3- شاكر،سوسن وآخرون.(2008). الجودة والاعتماد الاكاديمي. عمان .الأردن :دار صفاء للنشر. ط1.ص 92 / 95/94

4- عساف ،محمود عبد المجيد.(2017). التميزفي العليم العالي. غزة . فلسطين : مكتبة سمير منصور للطباعة والنشر.ط1.ص17/16

5- السلمي ،علي .(2017) .جامعات المستقبل في زمن التميز والعالمية .القاهرة : دار سما للنشر والتوزيع . ط.ص215

6- شاكر،سوسن وآخرون.(2008). الجودة والاعتماد الاكاديمي. عمان .الأردن :دار صفاء للنشر. ط1ص 170

7- الحريري،رافدة عمر.(2010).القيادة و إدارة الجودة في التعليم العالي.عمّان .الأردن : دارالثقافة للنشروالتوزيع .ط 1.ص217

8- عليمات ، صالح ناصر(2004).إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية– التطبيق و مقترحات التطوير.عمّان. الأردن :دارالشروق للنشر و التوزيع .ط 1 .ص 54

9- Quality Standards in Education", www.thecommonwealth-educationhub.net, Retrieved 25-6-2018. Edited.

10- Quality Assurance in Early Childhood and School Education", eacea.ec.europa.eu, Retrieved 25-6-2018. Edited.

11–الزيات ، محمدعواد وآخرون.(2008) .الجودة والإعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي.عمان .الأردن :دارصفاء للنشر، ط1. ص84

12–الزيات ، محمدعواد وآخرون.(2008) الجودة والإعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي.عمان.الأردن :دارصفاء للنشر.ص 85

المصادر والمراجع :

1– **الكتب العربية:**

1. كاظم ،خضير ،حمودز(2009) .إدارة الجودة وخدمة العملاء.عمان .الأردن : دارالمسيرة للنشروالتوزيع والطباعة.
2. الحريرير،رافدة عمر.(2010).القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي.عمان .الأردن :دارالثقافة للنشروالتوزيع.
3. محمد،ربيع وطارق،عبد الرؤوف عامر.(2008).الديمقراطية المدرسية.عمان .الأردن:داراليازوري العلمية للنشروالتوزيع.
4. حسين ،سلامة عبد العظيم،شعلان،عبد الحميد عبد الفتاح .(2008).اللامركزية في التعليم رؤية جديدة.الإسكندرية .مصر:دار الجامعة الجديدة .
5. البكري،سونيا محمد.(2002).إدارة الجودة الكلية. الإسكندرية .مصر : الدار الجامعية للنشر.
6. عليمات ،صالح ناصر.(2004).إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية –التطبيق و مقترحات التطوير.عمان. الأردن:دار الشروق للنشر والتوزيع .

7. كاظم،خضيرحمود.(2000).إدارة الجودة الشاملة.عمان .الأردن :دار المسيرة للنشروالتوزيع.

8. تشارلز دبليو،سورنسن جولي أ،ف.بو دايان م .موينز ت: عبد ربه ، سمة . راجعه :يوسف جابر ،عبد المطلب .(2006).التميز في الجودة النوعية والأداء في التعليم العالي – تطبيق نظام بالدريدج في الجامعات والمعاهد.الرياض.المملكة العربية السعودية:مكتبة العبيكان .

9. برينان ،جون،تارلا شاه.(2007).ت:دلال بنت منزل النصير.راجع الترجمة: عبد الرحمن بن أحمد هيجان.إدارة الجودة في التعليم العالي منظور دولي عن التقويم المؤسسي والتغيير.الرياض .المملكة العربية السعودية:طباعة الإدارة العامة للطباعة والنشر.

10. شاكر،سوسن مجيد، والزيات ، محمد عواد .(2008).الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي.عمان.الأردن:دار صفاء للنشر والتوزيع .

11. السميح ،عبد المحسن بن محمد.(2009) .دراسات في الإدارة الجامعية .عمان .الأردن : دارالحامد.

12. السلمي ،علي.(2017)جامعات المستقبل في زمن التميز والعولمة.القاهرة :دار سما للنشر والتوزيع.

13. عساف، محمودعبد المجيد.(2017).التميزفي التعليم العالي مداخل إصلاحية.غزة . فلسطين :مكتبة سمير منصور.

14. شحادة،نعمان.(2006).التقويم وضمان الجودة في التعليم الجامعي.العين . الإمارات العربية المتحدة :إدارة المطبوعات جامعة الإمارات العربية المتحدة.

2 – مواقع من الإنترنت :

1- . https://www.umc.edu.dz/index.php/fr/2013-01-21-15-27-57/item (commission nationale-d`implementation-d-un-systeme-d-assurance-qualite-dans enseignement-superieur-ciaqes

2- https://www.thecommonwealth-educationhub.net/quality-standards-education(Quality Standards in Education", www.thecommonwealth-educationhub.net, Retrieved 25-6-2018. Edited.